

Übersicht

Länder

Implementierung für Anwender aus über 100 Ländern

Branche

Papier- und Zellstoffindustrie

Kunde

Sappi produziert auf 4 Kontinenten mit 14.000 Mitarbeitern hochqualitatives, gestrichenes Papier

Ausgangssituation

Für die Verwaltung von Benutzerkonten und Zugriffsrechten wurde eine Anwendung verwendet, die nicht alle Systeme des Unternehmens abdecken konnte, kein Self-Service für Endanwender zur Verfügung stellte, weitestgehend nicht automatisiert war und nicht alle Benutzergruppen umfasste. Das Ziel des Projekts war es, eine neue Lösung einzusetzen, die diese Unzulänglichkeiten beseitigt.

Lösung

Die konzernweite Implementierung von tenfold für alle relevanten Systeme, Anwendungen und Benutzergruppen.

Einheitliches Benutzer- und Zugriffsmanagement: Sappi Fine Paper Europe setzt auf tenfold von Certex

About Sappi

Sappi Fine Paper Europe is the leading European producer of coated fine paper used in premium magazines, catalogues, books and high-end print advertising. Headquartered in Brussels, Belgium, Sappi Fine Paper Europe is recognised for innovation and quality. Sappi Fine Paper Europe is a division of Sappi Limited (NYSE, JSE), a global company headquartered in Johannesburg, South Africa, with over 14,900 employees and manufacturing operations on four continents in 9 countries, sales offices in 50 countries, and customers in over 100 countries around the world.

Voice of the customer

„Vor der Einführung von tenfold verwendeten wir eine selbst entwickelte Anwendung zur Verwaltung unserer Benutzerkonten. Diese Lösung war nur in geringem Ausmaß automatisiert und bot kein Self-Service-System für unsere Endanwender. Das Anlegen von Benutzern oder das Ändern von Zugriffsrechten in unseren unterschiedlichen Systemen war eine langwierige und fehleranfällige Angelegenheit. Mit tenfold von Certex sind solche Aufgaben jetzt dank Automatisierung innerhalb weniger Minuten erledigt und gleichzeitig werden automatisch alle Aktivitäten im System ausführlich dokumentiert“

Karl Liebich

Manager IT Applications
Sappi Fine Paper Europe

Vorteile

- ⇒ Zentrales Management von Benutzerkonten und Zugriffsrechten
- ⇒ Automatisierung von Abläufen bringt Zeit- und Kostenersparnis
- ⇒ Self-Service-System ermöglicht Endanwendern das selbstständige Erfassen von Anfragen
- ⇒ Alle Aktivitäten werden automatisch dokumentiert, um regulatorischen Anforderungen zu genügen
- ⇒ Übersichtliche Reports ermöglichen die transparente Darstellung von aktueller und historischer Berechtigungsvergabe
- ⇒ Genehmigungs-Workflows bilden die Entscheidungsstrukturen des Unternehmens ab
- ⇒ Tenfold Finance Management ermöglicht die Umlagen der IT-Kosten auf Abteilungsebene

Projektstart

In mehreren Workshops wurden gemeinsam mit den Mitarbeitern der IT-Abteilungen in Gratkorn (Österreich) und Maastricht (Niederlande) alle relevanten Prozesse aus dem Benutzer- und Zugriffsmanagement analysiert und dokumentiert.

Parallel dazu wurde die Basisinstallation für tenfold auf einem System von Sappi durchgeführt.

Die Ergebnisse aus den Workshops wurden anschließend Schritt für Schritt in tenfold umgesetzt.

Unternehmensweite Zugriffsrechte

Das übergeordnete Ziel, eine unternehmensweite, automatisierte und rollenbasierte Zugriffsverwaltung zu etablieren, wurde in mehreren Schritten realisiert.

Im Lieferumfang von tenfold sind bereits viele Standardschnittstellen enthalten. Dazu zählen unter anderem Connectoren zu gängigen Verzeichnisdiensten, Anwendungen, Help-Desk-Lösungen oder HR-Systemen.

Trotz der komplexen Struktur konnte das Active Directory mit Hilfe des Active-Directory-Connectors voll integriert werden. Die Einbindung von SAP ERP in das Berechtigungskonzept wurde mit dem integrierten SAP-Connector von tenfold bewerkstelligt.

Integration des HR-Systems

Philipp Straka, Manager Regional Applications bei Sappi, war verantwortlich für die Implementierung einer automatisierten Schnittstelle zwischen dem HR-System und tenfold.

Das Ziel der Anbindung war es, dass tenfold zeitnah von Eintritten, Austritten und interner Fluktuation (zum Beispiel Wechsel der Abteilung oder des Standorts) erfährt und darauf basierend automatisch Anpassungen an Benutzerkonten und Zugriffsberechtigungen vornehmen kann.

Certex hat die Schnittstelle binnen kurzer Zeit über den tenfold HR-Connector und einigen Best-Practise-Vorlagen für das Personalwesen realisiert. Durch diese Standardisierung entstand kein zusätzlicher Implementierungsaufwand. Die Schnittstelle musste lediglich an die Prozesse und Ausnahmeregelungen im HR-System angepasst werden.

Benutzerkonten werden jetzt für neue Mitarbeiter automatisch angelegt und mit den entsprechenden Rechten ausgestattet. Beim Austritt von Mitarbeitern werden die Benutzerkonten in allen Systemen gesperrt, beim Wechsel von Standort oder Abteilung werden die Zugriffsrechte entsprechend angepasst. Auch das Abbilden von befristeten Dienstverhältnissen (zum Beispiel für Praktikanten) ist in tenfold möglich, die Sperre der Benutzer erfolgt automatisch zum hinterlegten Austrittsdatum.

Berechtigungskonzept umfasst auch externe Personen

Vor der Implementierung von tenfold war vor allem das Handling von externen Personen (zum Beispiel Lieferanten), die auf den Sappi-Systemen Zugriff hatten, ein Problem.

„Wir haben oftmals verspätete Informationen darüber erhalten, dass bestimmte Personen auf der Lieferantenseite nicht mehr für unser Unternehmen tätig sind“, beschreibt Karl Liebich das Problem.

Tenfold schafft mit seinen Best-Practice-Vorlagen für das Personalwesen Abhilfe: Nunmehr werden externe Personen in tenfold mit einem speziellen Personentyp hinterlegt und laufen nach einer definierten Zeit automatisch ab, sofern sie nicht verlängert werden.

Man ist bei Sappi mit der neuen Lösung sehr zufrieden: „Damit wird den verantwortlichen Abteilungsleitern periodisch vorgelegt, welche externen Partner zurzeit Zugriff haben und man kann entscheiden, ob der Zugriff verlängert werden soll, oder ob eine Sperre durchgeführt werden muss“. Auf die gleiche Weise wird nun auch der Zugriff für Kunden und Lieferanten gesteuert, welche über das E-Commerce-Portal mit den IT-Systemen von Sappi interagieren.

Legacy-Systeme mit tenfold

In den Bereichen der Papierproduktion und der Qualitätssysteme betreibt Sappi zwei selbst entwickelte Anwendungen mit enormem Funktionsumfang und komplizierten Berechtigungsstrukturen. Es handelt sich dabei um kritische Anwendungen, die auf hochsensible Daten zugreifen.

Nach einer Analyse der beiden Systeme hat man sich dazu entschlossen, das Interface zu tenfold mit Hilfe des tenfold Generic Connectors zu realisieren. Der tenfold Generic Connector ist eine plattform- und herstellerunabhängige Komponente um Fremdsysteme in das unternehmensweite Identity & Access Management einzubinden. Die Realisierung wurde durch Sappi mit Unterstützung von Certex realisiert. „Die Einbindung unserer Infosysteme in tenfold hat den Aufwand für das Benutzer- und Zugriffsmanagement wesentlich gesenkt. Gleichzeitig wurde die Qualität verbessert, da manuelle Eingriffe nun gänzlich entfallen. Durch die Integration können wir die Anforderungen an die Compliance nahtlos erfüllen“ erzählt Michael Samastur, der als Application Manager für die Informations- und Qualitätssysteme zuständig ist.

Informationen

Mehr Informationen über Sappi Fine Paper Europe und die Produkte des Sappi-Konzerns finden Sie unter www.sappi.com

Für mehr Informationen über die certex Information Technology GmbH und unsere Produkte und Dienstleistungen, besuchen Sie uns unter www.certex.at

Telefon +43 1 6650633 - 0
Email info@certex.at

Bereitstellung in wenigen Sekunden

Viele Anwendungen werden den Anwendern bei Sappi über Citrix bereitgestellt. Um auch diesen Weg der Bereitstellung abzudecken, wurden die relevanten Teile des Active Directory, die den Zugriff steuern, über tenfold zugänglich gemacht. Um für einen Benutzer den Zugang zu einer Anwendung zu beantragen und freizugeben, sind jetzt lediglich ein paar Mausklicks notwendig; manuelle Arbeiten entfallen gänzlich.

Benutzerstammdaten zentral gewartet

Die zentrale Verwaltung von Benutzerstammdaten wird in tenfold durchgeführt. Bei Änderungen werden alle Systeme des Unternehmens aktiv mit den neuen Daten aktualisiert. Jede Änderung wird protokolliert, damit nachvollziehbar ist welche Person zu welchem Zeitpunkt welche Daten geändert hat und wer die Änderung genehmigt hat. Außerdem wird dokumentiert in welchen Systemen die Daten daraufhin aktualisiert wurden.

Grundsätzliche Benutzerstammdaten werden aus dem HR-System zu tenfold übertragen und von dort an weitere Systeme verteilt. Allerdings ist das HR-System nicht bezüglich aller Daten eines Benutzers das führende System. „Es war von großem Vorteil, dass tenfold ermöglicht, sehr spezifisch zu definieren, welches System hinsichtlich welcher Daten einer Person als das führende System gilt“ erzählt Philipp Straka.

Hardware extern verwaltet

Komponenten wie Computer, Laptops oder Mobiltelefone werden bei Sappi in einer Configuration Management Database hinterlegt. Um für tenfold die Zuordnung zwischen Anwender und Hardware (zum Beispiel PCs, Laptops, Mobiltelefone) herstellen zu können, wurde eine Schnittstelle zum CMDB-System realisiert. Mit den Zuordnungen lässt sich somit auf einen Blick sagen, welche Services ein Anwender von der IT bezieht. Auf Basis der Daten aus tenfold erfolgt die Kostenumlage auf Abteilungsebene.

Kostenumlage mit tenfold Finance Management

Die Datenbasis von tenfold beinhaltet eine genaue Aufzeichnung darüber, welche Anwender zu welchem Zeitpunkt Services der IT in Anspruch genommen haben. Wenn man die entstandenen IT-Kosten auf Abteilungsebene möglichst verursachungsgerecht umlegen möchte, sind diese Daten von großem Wert.

Im Rahmen der Implementierung des tenfold Finance Management wurden für Sappi drei unterschiedliche Berechnungsmodelle für Servicekosten konfiguriert. Abhängig davon, zu welcher Abteilung ein Anwender zählt, wird das richtige Berechnungsmodell ausgewählt. Durch Servicepreis und Berechnungsmodell können die Gesamtkosten für den Anwender und die Abteilung errechnet werden.

Standard-Reports liefern den Verantwortlichen aus dem Finanzbereich alle Daten, die für die Abrechnung notwendig sind.

Prüfung der Compliance im Rahmen von Audits

„Wir müssen aufgrund unterschiedlicher gesetzlicher und interner Bestimmungen spezielle Compliance-Vorschriften erfüllen. Zu diesen Vorschriften gehört auch das transparente Management von Benutzerkonten und Zugriffsrechten. Wir waren regelmäßig konkreten Fragestellungen von Auditoren ausgesetzt wie bestimmte Berechtigungsstrukturen zustande gekommen sind. Früher mussten wir viel Zeit aufwenden und oftmals war die Situation schlicht nicht mehr nachvollziehbar. Mit tenfold können wir jegliche Fragestellung im Handumdrehen auflösen. Durch die automatische Dokumentation aller Tätigkeiten können wir für jeden Zeitpunkt die Berechtigungsstruktur und deren Zustandekommen genau nachweisen.“ beschreibt Karl Liebich die Verbesserung.